

### **Klachten procedure:**

Soms kan er toch iets misgaan tussen een klant en mij, iedereen maakt weleens een fout tenslotte. Als we er samen niet uitkomen heeft u als consument het recht een officiële klacht in te dienen. Dit kan als volgt:

Wanneer u als consument een klacht heeft over een financieel product of een financiële dienst, kunt u deze indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg Kifid. Bij Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. U moet wel eerst samen met uw financiële dienstverlener een oplossing proberen te vinden via de interne klachtenprocedure.

Kifid is ingesteld door banken, verzekeraars, intermediairs, vermogensbeheerders en andere financiële dienstverleners. Zij hebben echter geen enkele zeggenschap over de behandeling van klachten.

Om het u gemakkelijk te maken hanteren wij voor de interne klachtenprocedure het [klachtenformulier](#) van Kifid. Dit voorkomt dat u dit mogelijk straks alsnog in moet vullen. Na ontvangst van een schriftelijke klacht hebben wij 8 weken de tijd om u schriftelijk ons standpunt mede te delen.

Heeft 4assurance BV u per brief laten weten dat wij het probleem niet samen met u kunnen oplossen en wilt u uw klacht handhaven, dan kunt u naar de Ombudsman van Kifid stappen. Gebruik daarvoor bij voorkeur bijgaand [klachtenformulier](#).

Mochten wij na deze genoemde termijn niet hebben gereageerd, dan kunt u dit zelfde formulier gebruiken om een melding te doen bij het Kifid.

4assurance BV hoeft zich niet te conformeren aan de uitspraak van het Kifid.

*Als zakelijke relatie neemt het Kifid uw klacht helaas niet in behandeling. U kunt zich desgewenst tot de burgerrechter wenden voor een bindend oordeel inzake uw klacht.*

### **Persoonsgegevens**

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

*Als zakelijke relatie neemt de Autoriteit Persoonsgegevens uw klacht alleen in behandeling als het betrekking heeft op persoonsgegevens van natuurlijke personen.*